



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. PERINTIS PERLINDUNGAN INSTALASI LISTRIK NASIONAL KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

*Disusun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Muda (A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau*



Oleh :

DEVINA PRAMESWARI RUSENO
NIM : 01672202790

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2021



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : DEVINA PRAMESWARI RUSENO

NIM : 01672202790

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jurusan : D3 Manajemen Perusahaan

Judul : KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. PERINTIS PERLINDUNGAN

INSTALASI LISTRIK NASIONAL KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

Setelah kami teliti memberikan bimbingan sebagaimana mestinya, maka kami berpendapat bahwa laporan ini sudah dapat :

DI SETUJUI OLEH

PEMBIMBING

acc. Diujikan

Muhammad Rachmadi, S.E., M.M
NIK. 130 717 111

MENGETAHUI

Wakil Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Kamaruddin, S. Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Ketua Jurusan

D3 Manajemen Perusahaan

Oomariah Lahamid, SE, M.Si
NIP.19750704 200710 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

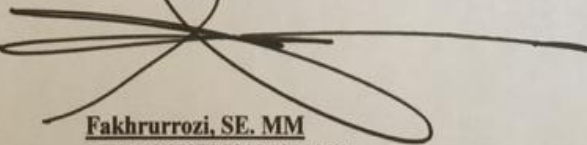
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : DEVINA PRAMESWARI RUSENO
Nim : 01672202790
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT.
PERINTIS PERLINDUNGAN INSTALASI LISTRIK
NASIONAL KECAMATAN SUKAJADI KOTA
PEKANBARU
Hari/Tgl Ujian : Jum'at, 26 Juni 2021

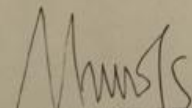
Panitia Penguji:

Ketua

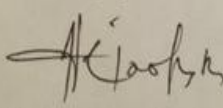

Fakhrurrozi, SE. MM
NIP. 196707252000031002

Anggota

Penguji I


Meri Sandora SE. MM
NIP.197905052007102001

Penguji II


Hariza Hasyim, SE. MM
NIP. 197609102009012003



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. PERINTIS PERLINDUNGAN INSTALASI LISTRIK NASIONAL KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU

OLEH :

DEVINA PRAMESWARI RUSENO

01672202790

Kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima, jika kenyataan melebihi dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya. Agar dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam hal pengurusan SLO, maka diperlukan sebuah cara yang dapat mempercepat proses tersebut yaitu dengan menerapkan sebuah sistem yang berbasis internet. PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa ketenaga lisrikan yang menerbitkan sertifikat laik operasi (SLO). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Jasa



KATA PENGANTAR



Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelas Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan di UIN SUSKA Riau. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh Said HM., M.Ag.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
3. Ibuk Dr. Leny Nofianti MS, SE, MSi. Ak. CA selaku wakil dekan 1 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
4. Ibuk Qomariah L, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan.
5. Ibuk Abdiana Ilosa, S. Ap., MPA. selaku Sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
6. Bapak M. Rachmadi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun Tugas Akhir ini

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Dan saya ucapkan terimakasih kepada para dosen di Fakultas Rkonomi dan Ilmu Sosial yang memberikan saran dan masukan tentang Tugas Akhir saya
8. Bapak Azka selaku General Manager yang mau membantu saya memberikan Informasi tentang Ppiln
9. Bapak Jamar Eteles yang bersedia membimbing saya dan memebrikan masukan selama magang di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional
10. Kedua orang tua penulis, Ayahanda Echwan Ruseno dan Ibunda Tri Winarni tercinta serta Nenek dan abang-abang tersayang (Jasiyah, Rizky Yudha, Rachmad Kevin) yang telah ikhlas menjadi penyemangat, memberikan kasih sayang, perhatian dan doa yang tak pernah putus sampai detik ini. Mereka adalah sumber motivasi dan Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membelas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekanbaru, 24 Mei 2021

Penulis

Devina Prameswari Ruseno



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.5 Metode Pengumpulan Data	6
1.6 Analisis Data	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	8
BAB II GAMBARAN UMUM	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	9
2.2 Identitas Perusahaan PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik	
Nasional.....	10
2.3 Visi dan Misi Perusahaan PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik	
Nasional.....	11
2.4 Stuktur Organisasi	11
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	
3.1 Tinjauan Teori.....	17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.1 Kualitas Pelayanan Jasa	17
3.1.1.1 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	21
3.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	23
3.1.1.3 Klasifikasi Pelayanan Jasa	24
3.1.2 Pelayanan Jasa	27
3.1.2.1 Karakteristik Pelayanan	28
3.1.2.2 Jenis-jenis Jasa	32
3.1.3 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	32

3.2 Tinjauan Praktek 34

3.2.1 Kualitas Pelayanan Jasa dalam pengurusan sertifikat laik operasi pada PT. Perusahaan instalasi listrik nasional	34
3.2.1.1 Prosedur dan persyaratan penerbitan sertifikat laik operasi (SLO)	34
3.2.1.2 Tata cara pendaftaran sertifikat laik operasi (SLO) secara online	34
3.2.1.3 Cara mendapatkan sertifikat laik operasi (SLO)	39
3.2.1.4 Lingkup pemeriksaan di PT. Perintis perlindungan instalasi listrik nasional	

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	44

DAFTAR PUSTAKA

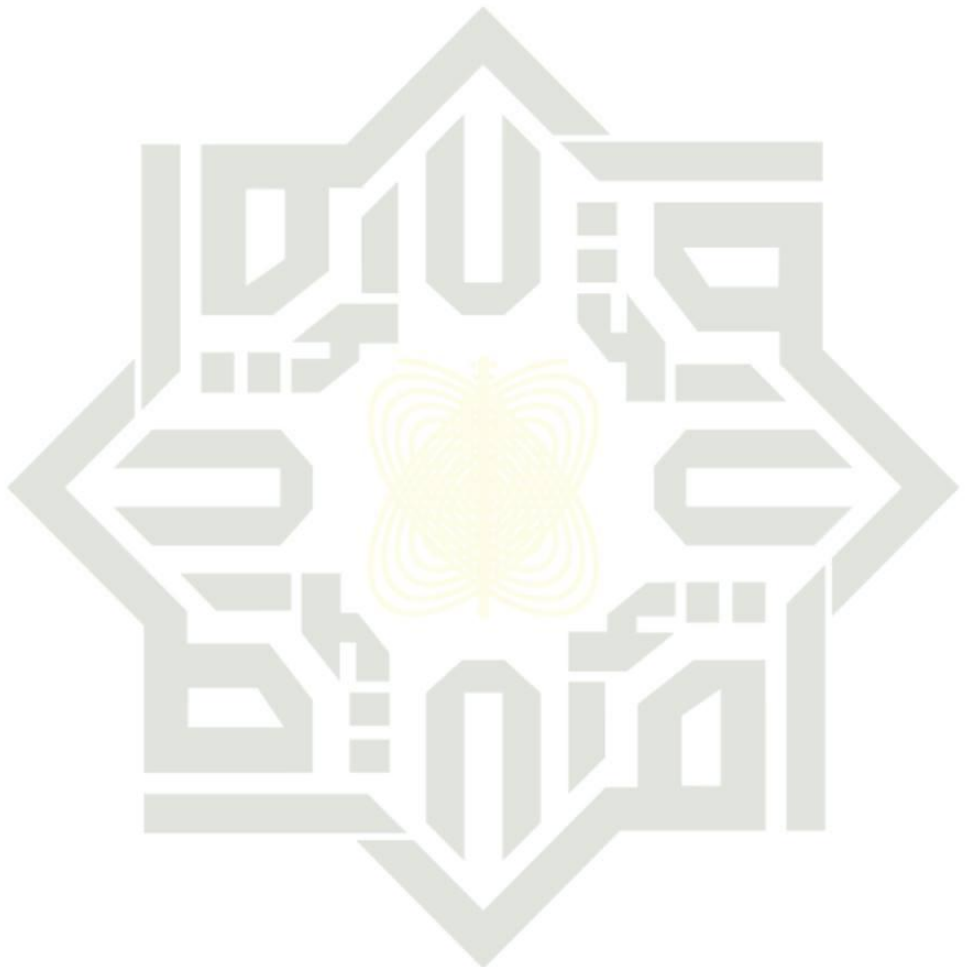
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

1.1 Data jumlah pelanggan PT. Perintis perlindungan instalasi listrik nasional Tahun 2016-2018	3
---	---



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar perusahaan PT. Perintis perlindungan instalasi listrik nasional...	10
2.2 Struktur Organisasi PT. Perintis perlindungan instalasi listrik nasional...	12
3.1 Strategi <i>Total Quality Time (TQS)</i>	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas Pelayanan Jasa adalah suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Perkumpulan Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) adalah suatu lembaga inspeksi teknik yang melaksanakan pemeriksaan, pengujian dan menerbitkan Sertifikat Laik Operasi (SLO) instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah bagi instalasi listrik yang sudah memenuhi standar, yang telah ditetapkan oleh kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) berdasarkan surat keputusan menteri energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0994K/20/MEM/2012 pada tanggal 16 Maret 2012 dan saat ini PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional telah mendapatkan Akreditasi dari Menteri Energi dan sumber daya mineral sesuai Sertifikat Akreditasi Nomor 15 Stf/20/SJL.4/2019 tanggal 7 Agustus 2019 yang berlaku hingga 10 Desember 2020.

Kualitas pelayanan jasa sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima, jika kenyataan melebihi dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Cabang Pekanbaru merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa ketenagalistrikan yang menerbitkan sertifikat laik operasi (SLO).

PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional adalah Lembaga inspeksi teknik tegangan rendah yang bertugas melaksanakan pemeriksaan dan pengujian instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah dan menerbitkan sertifikat Laik Operasi bagi instalasi tenaga listrik yang telah memenuhi kesesuaian persyaratan sesuai standar nasional indonesia (SNI) dan persyaratan umum instalasi listrik (PUIL). Sekarang ini, proses permohonan penerbitan SLO masih dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor cabang PT.PPILN kota Pekanbaru, hal ini tentu akan mempersulit masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor.

Agar dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam hal pengurusan SLO, maka diperlukan sebuah cara yang dapat mempercepat proses tersebut yaitu dengan menerapkan sebuah sistem yang berbasis internet (*Online*). Proses instalasi yang laik operasi dibuktikan dengan didapatkan sertifikat dari PT. PPILN.

Jumlah pelanggan listrik di Kota Pekanbaru pada 3 tahun terakhir terus mengalami kenaikan hingga mencapai 4,6 juta pelanggan ditahun 2019. Berikut adalah jumlah pelanggan yang meningkat setiap tahunnya diPekanbaru.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1. Data Pelanggan PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional Tahun 2016 – 2018

No.	Tahun	Jumlah Customer
1	2016	14.872
2	2017	15.144
3	2018	15.427
Jumlah		45.443

Sumber : PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional

Tabel diatas menjelaskan bahwa adanya pengumpulan data 3 tahun terakhir, data berupa jumlah pelanggan dari tahun 2016-2019 adanya peningkatan pelanggan ditahun 2018 di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional ?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi dalam peningkatan pelayanan konsumen pada PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian :

A. Tujuan Penulisan :

Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk menerapkan ilmu yang diterima penulis dan menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen serta pengalaman yang sangat membantu penulis dalam merealisasikan antara teori yang didapat dibangku perkuliahan dengan teori manapun praktek yang dilapangan kerja.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan, disamping itu juga sebagai bahan bacaan dan rujukan bagi pembaca tentang Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan Kualitas Pelayanan Jasa pada PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional dalam mewujudkan suatu perkembangan dan kemajuan pada suatu organisasi ataupun instansi/ perusahaan kedepan yang lebih baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Metode Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional Pekanbaru. Masa penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei s/d selesai Tahun 2019.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Data Primer

Menurut **Sugiyono (2012:150)** Data Primer data yang dikumpulkan atau perorangan atau suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk penelitian, untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang data berupa interview, observasi dikumpulkan oleh penulis yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya seperti wawancara dengan pihak-pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini pada PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional.

2. Data Sekunder

Menurut **Sugiyono (2012:150)** Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan. Seperti informasi mengenai sejarah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan, struktur organisasi dan buku-buku penunjang mendukung penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Pengamatan (*Observasi*)

Menurut **Kusumah dalam Sugiyono (2012:66-67)** observasi adalah proses pengambilan data dalam penelitian dimana peneliti atau pengamat melihat situasi peneliti. Untuk mencapai tujuan pengamatan, diperlukan adanya pedoman pengamatan untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT Perintis Instalasi Listrik Nasional.

2. Wawancara (*Interview*)

Menurut **Kusumah dalam Sugiyono (2012:147)** wawancara adalah pertukaran dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu. Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait yang dapat memberikan informasi tentang objek penelitian.

Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yaitu data yang terkumpul berupa angka secara real dan dianalisis dengan memberikan gambaran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara rinci berdasarkan kenyataan dilapangan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan teori-teori yang permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan intepretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

Sistematika Penulisan

Agar penulisan laporan ini sesuai sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode penulisan, analisa data serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan mulai dari sejarah, visi misi, struktur organisasi, serta uraian tugas (job description) bagian atau unit kerja.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan masalah

BAB IV : PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman dilapangan untuk perbaikan proses penelitian selanjutnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) adalah Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah yang bertugas melaksanakan pemeriksaan dan pengujian instalasi pemanfaatan tenaga listrik tegangan rendah dan menerbitkan Sertifikat Laik Operasi bagi instalasi tenaga Listrik yang telah memenuhi kesesuaian persyaratan sesuai Standar Nasional Indonesia (SNI) dan Persyaratan Umum Instalasi Listrik (PUIL)

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 0994 K20/MEM/2012 tanggal 16 Maret 2012 maka terbentuklah Badan Pelaksana (BP) Perkumpulan Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN) yang berpusat di Demak Jawa Tengah, dengan beberapa kantor wilayah diseluruh Indonesia lengkap dengan kantor sub areanya masing-masing.

Namun seiring berlalunya waktu lembaga ini diwajibkan oleh pemerintah untuk merubah menjadi sebuah perusahaan yang berbadan hukum sesuai Undang Undang yang berlaku, maka yang semula BP menjadi PT (Perseroan Terbatas) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor :484/20/DJL.4/2015 tentang PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional sebagai Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Surat Keputusan PT. PPILN Pusat Nomor : 0108-K/DIR/PPILN/VII/2012 tentang Penetapan PT. PPILN Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau beralamat di jalan Balam No.27 Sukajadi Pekanbaru Riau. PT. PPILN Wilayah Provinsi Riau dan Kepulauan Riau (WRKR) di pimpin oleh seorang General Manager dan dibantu oleh beberapa manager bidang.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah, PT PPILN membuka kantor sebanyak 30 kantor Wilayah, 129 Kantor Area dan 71 Kantor Sub Area dan menggunakan petugas pemeriksa yang memiliki Sertifikat Kompetensi Tenaga Teknik Ketenagalistrikan (SKTTK) yang dilengkapi dengan peralatan uji seperti insulation tester dan Earth Tester.

Peranan lembaga sertifikasi ini ditunjuk oleh pemerintah adalah untuk melakukan penginspeksian instalasi tegangan rendah mulai dari daya 450 VA hingga daya 197.000 VA berdasarkan standarisasi yang berlaku di indonesia.

2. Gambar Perusahaan PT Perintis Instalasi Listrik Nasional



SKA RIAU

Sumber. PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional, Tbk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Visi dan Misi PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional

PT. PPILN memiliki Visi dan Misi yang sangat baik dalam menjalankan tugasnya dan profesional dalam pelayanan, seperti pada Visi dan Misinya sebagai berikut ini :

1) Visi PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional :

Terwujudnya keharmonisan hubungan PT. PPILN dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT. PPILN dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat.

2) Misi PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional :

1. Terwujudnya Pelayanan Masyarakat yang Prima Dibidang Sertifikat Laik Operasi Instalasi Listrik baik dirumah, Gedung dan Pabrik.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
3. Penyelenggaraan Administrasi yang Transparan dan mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Handal dan Bermutu
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

Struktur Organisasi Perusahaan

Didalam suatu perusahaan, manajemen mempunyai hubungan yang erat dengan organisasi. Setiap organisasi mempunyai manajemen agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Untuk itu maka diperlukan struktur organisasi yang merupakan suatu alat manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

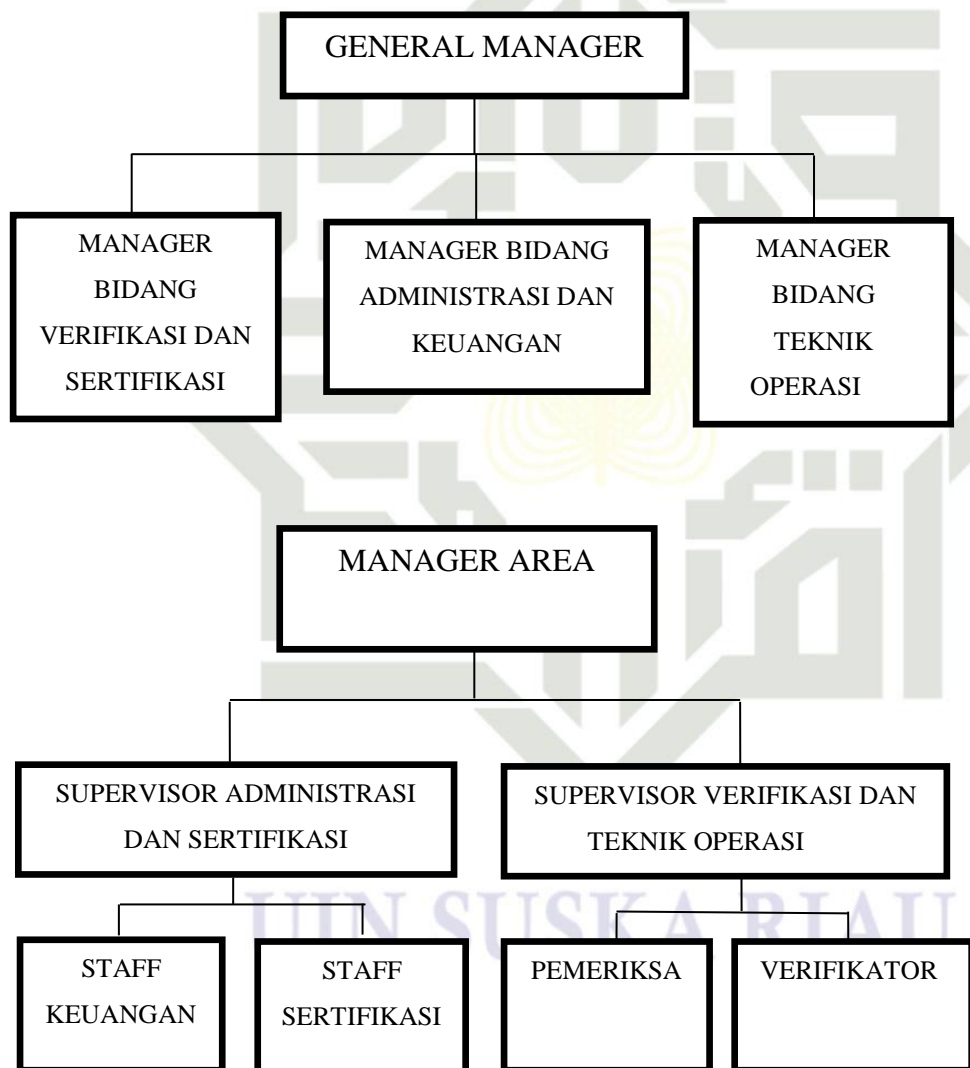
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebelumnya dengan baik. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dalam suatu perusahaan, maka pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan didalam perusahaan tersebut dapat diketahui secara jelas menurut susunan dari struktur orgnisasi dan uraian tugas masing-masing.

Gambar 1 : Struktur Organisasi PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional



Sumber : Dokumen PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perusahaan ini dipimpin oleh seorang General Manager yang berkedudukan di Ibukota Provinsi dimana disebut dengan Kantor Wilayah dan dibantu oleh beberapa orang tenaga ahli yang sesuai dengan bidangnya masing-masing yang diberi dengan Manager bidang. Masing-masing kantor cabang diberi nama kantor area dengan pimpinan seorang Manager Area dengan dibantu beberapa Staff ahli Berikut merupakan struktur Organisasi Perusahaan PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional (PPILN).

1) General Manager

Tugas General Manager antara lain :

- a. Mampu mengevaluasi, mengukur, memodifikasi produser/sistem customer handling untuk tercapainya efektifitas customer handling untuk tiap segmen pelanggan
- b. Mampu mengembangkan kriteria pekerjaan eksisting dengan mempertimbangkan kapabilitas internal dan eksternal sejalan dengan perubahan lingkungan bisnis yang kompetitif dan turbulens

2) Manager Bidang Verivikasi dan Sertifikasi

Tugas Manager Bidang Verivikasi dan Sertifikasi :

- a. Melaksanakan verifikasi terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan dan Pengujian
- b. Hasil verifikasi diinformasikan kepada petugas teknik/sertifikasiSub Area



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Manager Bidang Adm dan Keuangan :

Tugas Bidang Administrasi dan Keuangan antara lain :

- a. Mengecek kelengkapan berkas permohonan
- b. Menerima pembayaran biaya pemeriksaan instalasi
- c. Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas teknik

4) Manager Bidang Teknik Operasi

Tugas Manager Bidang Teknik Operasi antara lain :

- a. Mengecek kelengkapan berkas permohonan pelanggan dari Front desk
- b. Menerima berkas Laporan Hasil Pemeriksaan dan Pengujian dari koordinator pemeriksa

A. Pelanggan Biro Instalatir :

Datang ke kantor PPILN terdekat dengan membawa :

1. Mengisi formulir SPPI bagi yang belum Si Omsil
2. Foto copy data dan Gambar instalasi listrik
3. Seketsa denah lokasi rumah

B. Administrasi & Keuangan / Front Desk :

1. Mengecek kelengkapan berkas permohonan
2. Menerima pembayaran biaya pemeriksaan instalasi (BPI)
3. Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas teknik
4. Mencatat semua permohonan dan transaksi yang telah dilakukan
5. Membuat laporan sesuai bidang tugasnya

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Kepala Sub. Area / Petugas Teknik / Pemeriksa :

1. Mengecek kelengkapan administrasi dan Adm & Keuangan / front desk
2. Menyiapkan formulir laporan hasil pemeriksaan & pengujian(LHPP)
3. Menyiapkan peralatan listrik, kendaraan dan perlengkapan K-3
4. Melaksanakan pemeriksaan & pengujian instalasi dilokasi pelanggan
5. Membuat Lembaran Hasil Pemeriksa & Pengujian ke Area (online) untuk verifikasi (LHPP)
6. Menerima hasil verifikasi dari Area untuk diteruskan kepada petugas Sertifikasi/ Adm. Keuangan di Sub Area untuk dicetak SLO nya
7. Membuat laporan sesuai bidang tugasnya

D. Petugas Verifikasi Area :

1. Menerima berkas Lembaran Hasil Pemeriksa & Pengujian dari petugas pemeriksaan / Teknik Sub. Area (secara Online)
2. Melaksanakan verifikasi terhadap LHPP
3. Hasil verifikasi diinformasikan kepada petugas teknik / sertifikasi Sub Area

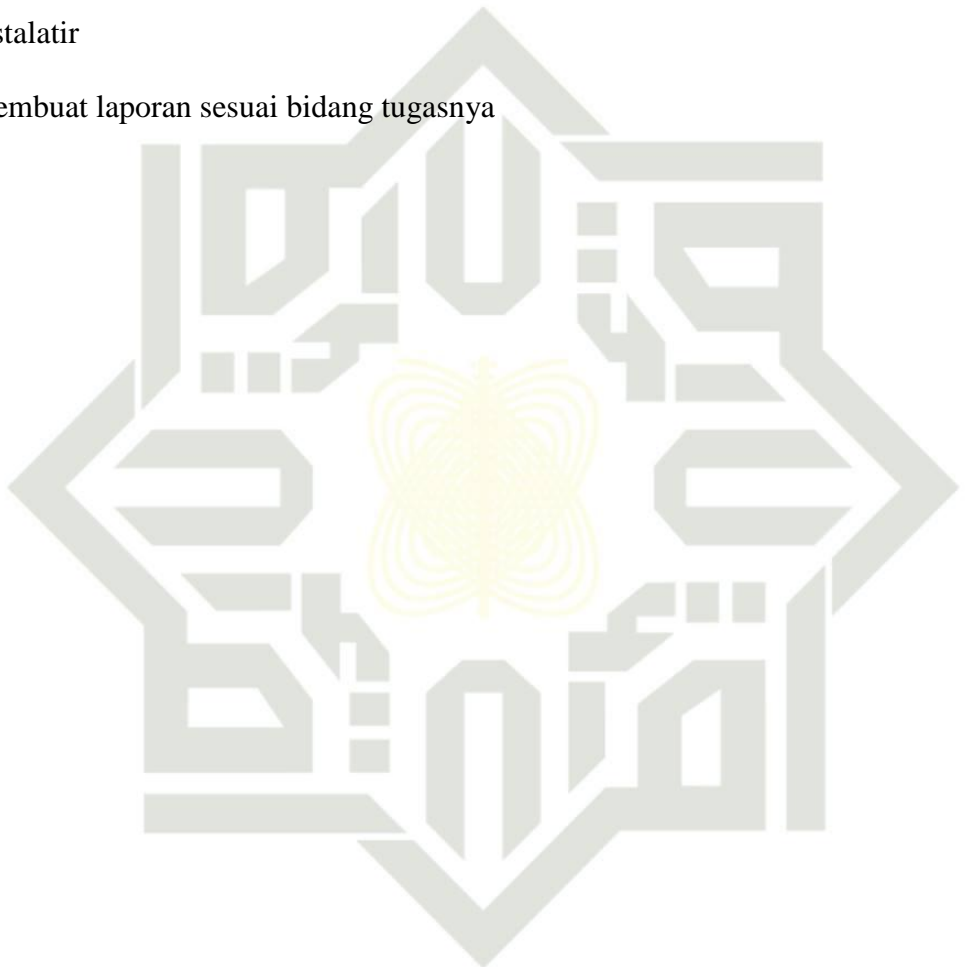
E. Petugas Sertifikasi :

1. Menerima hasil verifikasi dari petugas verifikator Area (secara online)
2. Apabila hasil verifikasi sudah sesuai, “Laik Operasi” maka segera dilaksanakan pencetakan Sertifikat Laik Operasi (SLO)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Apabila hasil verifikasi tidak sesuai “Tidak Laik Operasi” maka segera dibuatkan Surat Keterangan PPU nya
4. Hasil verifikasi butir 2 dan 3 disampaikan kepada Front Desk / Administrasi & Keuangan untuk disampaikan permohonan / Biro Instalatir
5. Membuat laporan sesuai bidang tugasnya



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab III, maka penulis dapat menyimpulkan Kualitas Pelayanan Jasa dalam pembuatan Sertifikat Laik Operasi (SLO) pada PT. Perintis perlindungan instalasi listriki nasional yang bergerak dibidang dibidang jasa ketenaga listrikan yang menerbitkan sertifikat laik operasi (SLO). Dan diberikan pemerintah secara formal pada pemilik gedung atau tempat tinggal melalui sutau instalasi tenaga listrik yang diterbitkan oleh lembaga inspeksi teknik yang ditunjuk pemerintah.

Adapun prosedur pembuatan Sertifikat Laik Operasi ketenaga listrikan yaitu ajukan permintaan pemeriksaan instalasi listrik dengan melampirkan gambar pemasangan instalasi, mengisi formulir, melakukan pembayaran biaya pemeriksaan instalasi sesuai tarif yang berlaku, PT Ppiln akan mengirim petugas untuk melakukan pemeriksaan, melakukan pengujian instalasi dan mencatat hasil pemeriksaan dan pengujian dilembar LHPP serta mengupload data pemeriksaan tersebut kemudian jika memenuhi standar kelaikan maka akan diterbitkan Sertifikat Laik Operasi, jika tidak memenuhi standar kelaikan maka akan disarankan memperbaiki instalasi atau merubah instalasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saran

Berdasarkan pengalaman penulis di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional bagian pembuatan Sertifikat Laik Operasi penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya :

1. Mengenai prosedur hendaknya lebih dipertegas dan harus sesuai dengan peraturan yang ada dan untuk para petugas yang bertugas di lapangan guna melakukan pengecekan dan pengujian hendaknya benar-benar melakukan pengecekan pengujian dengan baik sesuai standar kelaikan tenaga listrikan.
2. Untuk PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasioanal (PPILN) penulis berharap semoga semakin maju kedepannya dan juga lebih memperhatikan konsumen dan karyawan.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an surat Al-Baqoroh ayat 267 <https://m.merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-267>
- Rudianto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
Jakarta : Erlangga
- Mahmud Etta. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
Surabaya : Erlangga
- Lyhe. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
Surakarta : Erlangga
- Hery. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dilihat dari Segi Ukuran pada Konsumen. Jakarta :Erlangga
- Jasfar. Parasuramen. 2011. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta : Andy
- Sutrisno. 2012. Manajemen Jasa. Yogyakarta :Erlangga
- Payne Andrian. 2012. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Erlangga
- Aal Subramanyam. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta : Erlangga
- Surya, R.A.S. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa. Jakarta : Erlangga
- Lakman. 2012. Karakteristik dalam Pelayanan Jasa terhadap Konsumen. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono. 2011. Dimensi Kepuasan Pelanggan dalam Memberi Layanan kepada Pelanggan. Surabaya : Erlangga

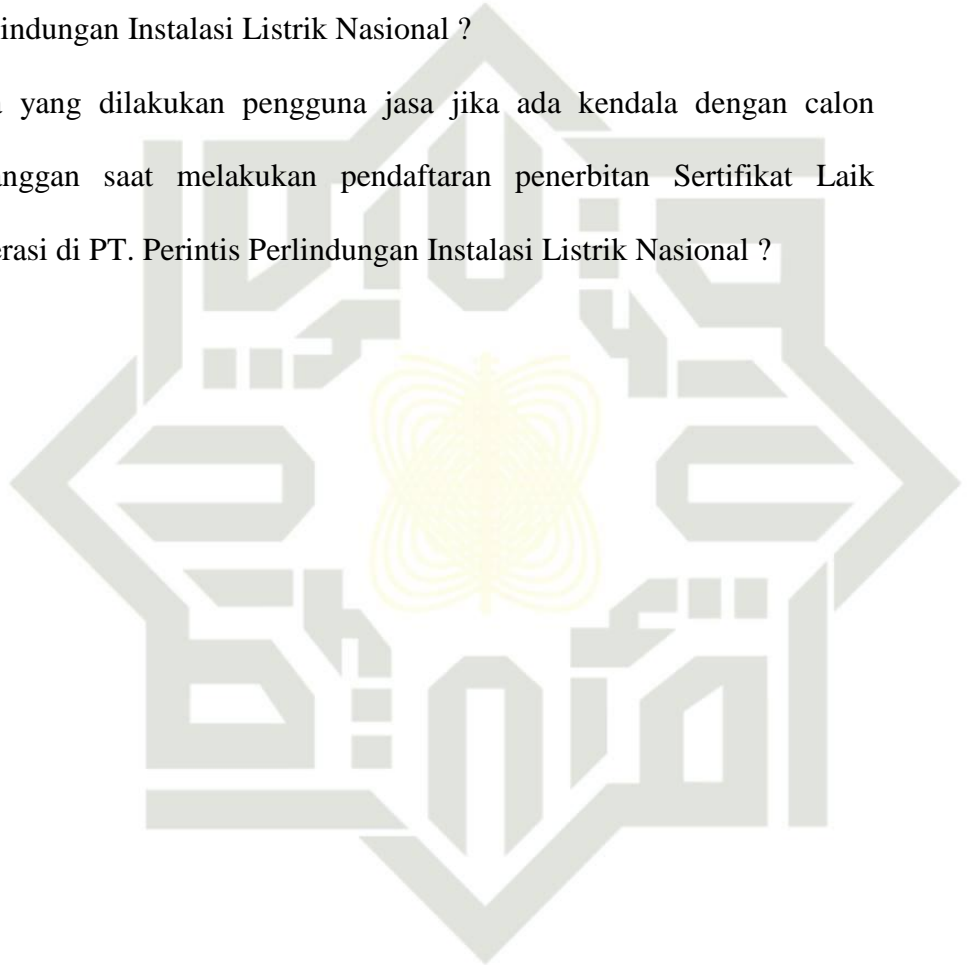


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa saja yang dilakukan oleh pengguna jasa di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional ?
2. Bagaimana cara mendapatkan Sertifikat Laik Operasi di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional ?
3. Apa yang dilakukan pengguna jasa jika ada kendala dengan calon pelanggan saat melakukan pendaftaran penerbitan Sertifikat Laik Operasi di PT. Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional ?



UIN SUSKA RIAU